

# SMĚRNICE

## Olomouckého kraje

ze dne 23. 3. 2016 č. 1/2016

kterou se vydávají

### Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností

Rada Olomouckého kraje vydává svým usnesením č. UR/92/57/2016 ze dne 23. 3. 2016 podle § 59 odst. 1 písm. h) zákona č.129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), tuto směrnici:

#### Čl. 1

##### Úvodní ustanovení

1. **Petice** je takové písemné podání, které obsahuje žádost, návrh nebo stížnost, jíž se fyzické a právnické osoby obracejí na orgány Olomouckého kraje (dále jen "orgány kraje"), ve věci veřejného nebo jiného společného zájmu, jejíž řešení spadá do působnosti těchto orgánů.
2. Petice musí být opatřena jménem, příjmením a bydlištěm toho, kdo ji podává. Petice, kterou podává petiční výbor, musí být opatřena jménem, příjmením a bydlištěm všech členů petičního výboru, s uvedením osoby, oprávněné členy výboru zastupovat
3. **Stížnost** je
  - a) písemné nebo ústní podání podle ustanovení § 175 odst. 1 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, (dále jen správní řád) jímž se dotčené osoby obracejí na správní orgán ve věci nevhodného chování úředních osob nebo postupu správního orgánu, neposkytuje-li správní řád jiný prostředek ochrany,
  - b) písemné nebo ústní podání, kterým dotčené osoby upozorňují na jiné nedostatky či závady v činnosti orgánů kraje, nejsou-li upravena jinými právními předpisy.

#### Čl. 2

##### Určení podacích a evidenčních míst

1. Podacím místem pro podání petice je podatelna krajského úřadu, která petici neprodleně předává odboru kontroly.
2. Podacím místem pro podání písemné stížnosti je podatelna a odbory krajského úřadu.
3. Podacím místem pro podání ústní stížnosti je odbor kontroly a odbory krajského úřadu.

4. Evidenčním místem podaných petic je odbor kontroly. Evidenční místo kontroluje postup vyřizování podaných petic v souladu se zákonem č. 85/1990 Sb., o právu petičním, a těmito pravidly.
5. Evidenčním místem podaných stížností je odbor kontroly. Evidenční místo vede centrální evidenci stížností a kontroluje postup vyřizování podaných stížností v souladu se zákony a těmito pravidly.

### Čl. 3

#### **Určení příjemců petic a stížností**

1. Příjemcem petice nebo stížnosti adresované zastupitelstvu a hejtmanovi je hejtman.
2. Příjemcem petice nebo stížnosti adresované radě je hejtman, příslušný náměstek hejtmana či člen rady, do jehož kompetence vyřízení petice nebo stížnosti spadá.
3. Příjemcem petice nebo stížnosti adresované krajskému úřadu je ředitel.
4. Není-li na petici označen konkrétní orgán kraje, předává se odboru kontroly, který ji postoupí orgánu příslušnému k vyřízení jako příjemci.
5. Není-li na stížnosti označen konkrétní orgán kraje, předává se odboru kontroly, který ji postoupí orgánu příslušnému k vyřízení jako příjemci.

### Čl. 4

#### **Vyřizování petic**

##### **1. Obecná ustanovení**

- 1.1. Přijaté petice jsou příjemcem bez zbytečného prodlení předávány k zaevidování odboru kontroly.
- 1.2. Pokud příjemce usoudí, že věc nepatří do působnosti Olomouckého kraje ani krajského úřadu, postoupí petici neprodleně příslušnému orgánu a uvědomí o tom toho, kdo petici podal.
- 1.3. Příjemce petice zašle kopii odpovědi odboru kontroly.

##### **2. Lhůty**

Příjemce petice je povinen obsah petice posoudit a do 30 dnů písemně odpovědět tomu, kdo ji podal nebo osobě, která zastupuje petiční výbor. V odpovědi uvede stanovisko k obsahu petice a způsob jejího vyřízení.

##### **3. Vyřizování petic adresovaných Olomouckému kraji, zastupitelstvu, radě, hejtmanovi, náměstkovi hejtmana, členu rady**

Pokud je petice adresována Olomouckému kraji, zastupitelstvu, radě, hejtmanovi, náměstkovi hejtmana či členu rady, pak odbor krajského úřadu, který byl určen příjemcem, prošetří obsah petice a bez zbytečného prodlení připraví návrh na její vyřízení. Bez zbytečného odkladu po obdržení petice odbor krajského úřadu, určený podle věty první, vyrozumí věcně příslušného

člena Rady Olomouckého kraje o podání petice a předá mu na vědomí kopii petice. Odpověď tomu, kdo petici podal nebo osobě, která zastupuje petiční výbor, podepíše příslušný příjemce petice.

To neplatí, jestliže obsah petice směřuje do oblasti přenesené působnosti kraje nebo se týká zaměstnanců kraje zařazených do krajského úřadu. V tomto případě bude postupováno dle Čl. 4 odstavce 4.

#### 4. **Vyřizování peticí adresovaných krajskému úřadu**

**Ředitel** určí, který odbor krajského úřadu prošetří obsah petice a bez zbytečného prodlení připraví návrh na její vyřízení. Bez zbytečného odkladu po obdržení petice odbor krajského úřadu, určený podle věty první, vyrozumí věcně příslušného člena Rady Olomouckého kraje o podání petice a předá mu na vědomí kopii petice. Odpověď tomu, kdo petici podal nebo osobě, která zastupuje petiční výbor, podepíše buď ředitel nebo jím pověřený vedoucí odboru.

To neplatí, jestliže obsah petice směřuje do oblasti samostatné působnosti kraje. V tomto případě bude postupováno dle Čl. 4 odstavce 3, dle věty první a třetí.

#### 5. **Předkládání peticí radě**

5.1. Pokud je petice adresována Olomouckému kraji, zastupitelstvu, radě, hejtmanovi, náměstkovi hejtmana či členu rady, pak výsledek šetření a navrhované řešení je předkládáno radě k projednání či na vědomí. To neplatí, jestliže obsah petice směřuje do oblasti přenesené působnosti kraje nebo se týká zaměstnanců kraje zařazených do krajského úřadu.

5.2. Materiál předkládaný radě připravuje příslušný odbor, který byl příjemcem určen k prošetření petice a přípravě návrhu na vyřízení, spolu s odborem kontroly.

### Čl. 5

#### **Vyřizování stížností**

##### 1. **Příjem stížností**

1.1. O ústně přijatých stížnostech, které nejsou vyřízeny ihned, se sepisuje písemný záznam. Záznam obsahuje zejména místo a datum pořízení záznamu, předmět stížnosti, údaje umožňující identifikaci přítomných osob tedy jméno, příjmení a místo trvalého pobytu, vylíčení důvodů podání stížnosti, jméno, příjmení a funkci úřední osoby, která záznam sepsala. Záznam podepisuje úřední osoba, která sepsala záznam, a dále všechny osoby, které se jednání účastnily. V záznamu se uvede i případné odepření podpisu a důvody odepření.

1.2. Všechny stížnosti převzaté z podatelny, přijaté mimo podatelnu nebo vzniklé z podání učiněného ústně nebo zasláné na elektronickou adresu úřadu, jsou bez zbytečného prodlení předány odboru kontroly k zápisu do centrální evidence stížností.

1.3. Pokud byla stížnost zaslána elektronickou poštou, nikoli však prostřednictvím zaručeného elektronického podpisu, vyzve příjemce

odesílatele, aby toto podání do pěti dnů od přijetí výzvy potvrdil, popřípadě doplnil písemně nebo ústně do záznamu anebo v elektronické podobě podepsané zaručeným elektronickým podpisem. Současně odesílatele poučí o právních důsledcích nedoplnění (nepotvrzení) podání. Nebude-li doplněna (potvrzena) stížnost podaná ve smyslu Čl. 1 odstavce 3 písm. a), příjemce řízení o stížnosti zastaví. Nebude-li doplněna (potvrzena) stížnost podaná ve smyslu Čl. 1 odstavce 3 písm. b), příjemce se stížností nebude dále zabývat.

- 1.4. Stěžovatel, který činí podání v elektronické podobě podepsané zaručeným elektronickým podpisem, uvede současně poskytovatele certifikačních služeb, který jeho certifikát vydal a vede jeho evidenci, nebo certifikát připojí k podání.

## 2. Příjem stížností

- 2.1. Příjemce může pověřit prošetřením a vyřízením stížnosti věcně příslušný odbor krajského úřadu. Pověřený odbor je pak pro účely této směrnice příjemcem.
- 2.2. Stížnosti adresované zastupitelstvu, radě, hejtmanovi, náměstkovi hejtmana, členu rady směřující do oblasti přenesené působnosti kraje a stížnosti na nevhodné chování úředních osob jsou neprodleně předány k řešení řediteli krajského úřadu jako příjemci. Ředitel krajského úřadu prostřednictvím odboru kontroly předá stížnost neprodleně k prošetření příslušnému odboru krajského úřadu. Odpověď na stížnost podepisuje ředitel krajského úřadu.
- 2.3. Stížnosti adresované zastupitelstvu, radě, hejtmanovi, náměstkovi hejtmana, členu rady směřující do oblasti samostatné působnosti jsou předány k řešení hejtmanovi, příslušnému náměstkovi hejtmana nebo uvolněnému členu rady jako příjemcům a zároveň jsou předány k prošetření příslušnému odboru krajského úřadu. Výsledek šetření a návrh odpovědi stěžovateli projedná příslušný odbor s náměstkem hejtmana nebo uvolněným členem rady, který odpověď podepíše.
- 2.4. Stížnosti adresované krajskému úřadu jsou prostřednictvím odboru kontroly předány k vyřízení příslušným odborům krajského úřadu se všemi povinnostmi příjemce dle kompetencí stanovených organizačním řádem. Odpověď na stížnost podepisuje vedoucí příslušného odboru.
- 2.5. Ředitel krajského úřadu je prostřednictvím odboru kontroly informován o přijatých stížnostech proti nevhodnému chování úředních osob.
- 2.6. Stížnosti, které směřují do kompetence více odborů, jsou k prošetření předány příslušným odborům. Zpracovatelem odpovědi je odbor kontroly, kterému jsou výsledky šetření jednotlivými odbory předány. Odpověď podepisuje ředitel.
- 2.7. Pokud příjemce usoudí, že řešení stížnosti nepatří do působnosti Olomouckého kraje bezodkladně ji postoupí příslušnému orgánu a současně o tom stěžovatele uvědomí.
- 2.8. Příjemce řádně prošetří všechny skutečnosti ve stížnosti uvedené. Považuje-li to za vhodné, provede místní šetření, vyžádá si dokumenty,

keré bezprostředně s obsahem stížnosti souvisejí, případně stanoviska správních orgánů, kterých se věc týká, vyslechne osoby, proti nimž stížnost směřuje, popřípadě další osoby, které mohou přispět k objasnění věci.

- 2.9. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu. Odpovědnost stěžovatele za trestný čin nebo správní delikt není tímto ustanovením dotčena.

### **3. Vyřízení stížností a opatření k nápravě**

- 3.1. Příjemce stížnosti je povinen věc prošetřit a do 60 dnů ode dne doručení stížnosti orgánům kraje, písemně vyrozumět stěžovatele o vyřízení stížnosti, výsledku šetření stížnosti a o přijatých opatřeních k nápravě. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn.
- 3.2. Ve vyřízení stížnosti se uvede, zda byla stížnost jako celek, resp. její jednotlivé části důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná. Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, příjemce bezodkladně učiní opatření k nápravě.
- 3.3. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti. O překročení lhůty příjemce informuje stěžovatele a odbor kontroly.
- 3.3. Stížnost se pro potřeby evidence považuje za vyřízenou dnem, kdy je vyřízení stížnosti předáno k doručení.
- 3.4. Příjemce předá neprodleně kopii vyřízení stížnosti odboru kontroly. Kopie vyřízení stížnosti musí být opatřena údajem o datu předání písemnosti k doručení.

### **4. Předkládání stížností radě**

- 4.1. Stížnosti směřující do oblasti samostatné působnosti adresované zastupitelstvu, radě, hejtmanovi, náměstkovi hejtmana, členu rady jsou předkládány radě. Příjemce stížnosti rozhodne o předložení výsledku šetření radě k projednání nebo na vědomí. To neplatí, jestliže se obsah stížnosti týká nevhodného chování zaměstnanců kraje zařazených do krajského úřadu.
- 4.2. Materiál předkládaný radě připravuje příslušný odbor, který byl určen příjemcem k vyřízení stížnosti spolu s odborem kontroly.
- 4.3. Radě nejsou předkládány stížnosti anonymní, zmatečné a stížnosti, které byly opakovaně šetřeny a ani opakovaným šetřením nebyla zjištěna jejich oprávněnost.

### **5. Přešetření způsobu vyřízení stížností**

- 5.1. Má-li stěžovatel za to, že stížnost podle Čl. 1 odstavce 3 písm. a) této směrnice nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti.
- 5.2. Má-li stěžovatel za to, že stížnost podle Čl. 1 odstavce 3 písm. b) této směrnice nebyla řádně vyřízena, je daná věc předána k řešení řediteli krajského úřadu.

- 5.3. Na stížnost ve věci, která byla opakovaně šetřena a u níž ani opakovaným šetřením nebyly zjištěny nové skutečnosti zakládající důvod pro přijetí nových opatření, nebude brán zřetel, pokud stěžovatel nedoplní podání o nové skutečnosti. O tomto postupu bude stěžovatel vyrozuměn.

## Čl. 6

### **Ustanovení přechodná a závěrečná**

1. Odbor kontroly informuje radu jedenkrát ročně o počtu a způsobu vyřízení podaných petic a stížností.
2. Anonymní stížnosti směřující do oblasti výkonu přenesené působnosti jsou považovány za podněty k výkonu služebního či instančního dohledu či dozoru a při jejich prošetřování nebude postupováno v souladu s touto směrnicí. Anonymní stížnosti směřující do oblasti samostatné působnosti se odloží.
3. Při vyřizování stížností podle Čl. 1 odstavce 3. písm. a) se postupuje podle zákona č. 500/2004, správní řád a této směrnice, nestanoví-li zvláštní zákon jinak. Při vyřizování stížností podle Čl. 1 odstavce 3. písm. b) se postupuje podle této směrnice.
4. Touto směrnicí se ruší Směrnice Rady Olomouckého kraje č. 4/2014, Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností.
5. Tato směrnice nabývá účinnosti dne 1. 4. 2016.

.....  
Mgr. Lucie Štěpánková  
ředitelka krajského úřadu

.....  
Ing. Jiří Rozbořil  
hejtman

Zpracoval:

Mgr. Zuzana Punčochářová